

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Bri Unit Pakkat

Influence Of Service Quality And Trust On Customer Satisfaction At Bank Bri Pakkat Unit

Artamala Mahulae¹, Afifatus Sholikhah²

¹Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Terbuka, Indonesia

² Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo, Indonesia

Article info: Research Article

DOI : 10.55732/UNU.TJJ.2024.02.02.6

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Nasabah

Keywords: Service Quality, Trust, Customer Satisfaction

Article history:

Received: 10- Oktober- 2024

Accepted: 01- November- 2024

*Koresponden email:
arta2000mala@gmail.com

2024 Artamala Mahulae



Creative Commons Licence

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

Abstrak

Kondisi persaingan perbankan pada saat ini semakin ketat, sehingga manajemen bank mengharuskan untuk selalu peka terhadap perubahan, perkembangan lingkungan yang terjadi serta melakukan perbaikan secara terus-menerus atas kinerja dalam memberikan jasa pelayanan yang memuaskan kepada para nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Unit Pakkat secara parsial dan simultan. Sampel dalam penelitian ini terdiri dari 100 nasabah Bank Rakyat Indonesia. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan alat bantu analisis yaitu SPSS Versi 26.0. Hasil penelitian ini secara parsial menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Unit Pakkat. Berdasarkan hasil uji simultan, ditemukan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Unit Pakkat.

Abstract

The current condition of banking competition is getting tighter, so bank management needs to always be sensitive to changes, environmental developments that occur and make continuous improvements in performance in providing satisfactory services to customers. This study aims to analyze the influence of service quality and trust on customer satisfaction at Bank BRI Pakkat Unit partially and simultaneously. The sample in this study consisted of 100 customers of Bank Rakyat Indonesia. The analysis technique used is multiple linear regression with an analysis tool, namely SPSS Version 26.0. The results of this study partially show that service quality and trust have a significant positive effect on customer satisfaction at Bank BRI Pakkat Unit. Based on the results of simultaneous tests, it was found that service quality and trust had a significant positive effect on customer satisfaction at Bank BRI Pakkat Unit.

1. Pendahuluan

Perbankan sebagai lembaga yang berperan dalam transaksi keuangan telah menggunakan teknologi informasi yang terus mengalami perkembangan. Masyarakat menyimpan uangnya di bank, maka pihak perbankan memberikan rangsangan berupa balas jasa yang akan diberikan kepada para nasabah. Rangsangan tersebut dapat berupa kemudahan pembukaan rekening tabungan, bunga yang tinggi, hadiah-hadiah/souvenir, gratis biaya transfer antar rekening, fasilitas ATM, jaminan keamanan. Maka dengan berbagai pilihan bank beserta produknya, konsumen harus pandai untuk menyeleksi bank untuk dipertimbangkan dan dipercaya guna mengelola dana maupun melakukan transaksi keuangan lainnya sesuai dengan kebutuhan.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu bank konvensional terbesar di Indonesia didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wijatmadja tanggal 16 Desember 1895. BRI mengoperasikan 8 jenjang kantor pelayanan, terdiri dari Kantor Pusat, 19 Kantor Wilayah, 467 Kantor Cabang (termasuk 4 Unit Kerja Luar Negeri), 603 Kantor Cabang Pembantu, 983 Kantor Kas, 5.360 BRI Unit, 2.543 Teras BRI, 636 Teras BRI Keliling. Banyak masyarakat menggunakan fasilitas bank karena dalam hal pengawasan, bank sangatlah menjaga keamanan tabungan mereka agar lebih terjamin. Perbankan merupakan salah satu penunjang pembangunan nasional, salah satu hal yang diharapkan membawa perubahan positif bagi perekonomian nasional, bank memiliki peran penting terhadap pergerakan perekonomian di Indonesia. Bank memiliki peran sebagai intermediasi keuangan, salah satu peran bank bagi investor untuk memobilisasi dan mengalokasikan simpanan, sehingga bank memiliki peran penting dalam pembiayaan perekonomian (Oppusunggu, Dwipasari, 2021).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap (kinerja atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler and Keller, 2016). Menurut Kotler yang dikutip oleh Atmaja (2018:51) kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah perbandingan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan. Adapun faktor pengukuran kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (2017) sebagai berikut, kepuasan pelanggan keseluruhan (overall customer satisfaction), dimensi kepuasan pelanggan, konfirmasi harapan (confirmations of expectation), dan kesediaan untuk merekomendasi (willingness to Recommend).

Fandy Tjiptono (2017:180) mendefinisikan kualitas layanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Adapun instrumen kualitas layanan electronic banking yang dikembangkan oleh Vasya Kenova dan Patric Jonason dalam Suryani (2017), dalam penelitian ini digunakan instrumen E-SQUAL untuk mengukur kualitas layanan perbankan online. Dimensi yang dikembangkan adalah efisiensi (efficiency), pemenuhan janji (fulfillment), kesediaan sistem beroperasi (system availability), privasi (privacy), jaminan/kepercayaan (assurance/trust) dan tampilan situs (site aesthetic). Fasilitas ATM yang tersebar di seluruh Indonesia, yang memudahkan nasabah dalam mengambil dan menyetor setiap harinya tanpa dibatasi ruang dan waktu. Dalam hal itu, kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan (nasabah), dan kualitas layanan yang lebih tinggi mempengaruhi kepuasan dan layanan perusahaan. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Friyatna et al., 2021). Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Darmawan dan Ridlwan (2018), (Hamzah dan Purwati, 2019), (Wijayanto, 2015) dan (Purwa dan Ardani, 2017)). Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan harus mampu memenuhi harapan pelanggan. Oleh karena itu, layanan yang diberikan oleh perusahaan berkualitas tinggi dan memenuhi harapan pelanggan, menjamin kepuasan dan keuntungan pelanggan. Dengan mereka, pelanggan bagi perusahaan akan melebihi apa yang menjadi tujuan perusahaan.

Unsur terpenting dalam industri perbankan adalah kepercayaan. Kepercayaan sama dengan keyakinan bahwa pelanggan atau nasabah dapat menggunakan penyedia jasa sebagai alat untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan menghasilkan keuntungan dan memberikan kepuasan nasabah itu sendiri serta kinerja yang positif bagi pihak perusahaan. Menurut Ferinadewi dan Djati (2016: 19), kepercayaan didefinisikan sebagai pengakuan empiris dari perspektif pelanggan atau ditandai dengan memenuhi harapan kinerja produk dan mencapai kepuasan. Layanan dengan bentuk kreativitas yang berbeda-beda seperti; produk, teknologi, dan kemudahan servis adalah metode perbankan untuk mempertahankan kualitas dan kepercayaan nasabah (Hidayatullah, dkk, 2022).

Kepercayaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Rembet et al. 2020), (Santosa et al. 2019), (Solechah dan Soliha, 2015)). Kepercayaan harus diperkuat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini bertentangan dengan penelitian Mawey et al. (2018) menunjukkan bahwa kepercayaan secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dan kepercayaan secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Halisian dan Purwanto (2018), (Ayuningtyas, 2021), (Japlani et al.2020), (Tumbuan et al. .2014)). Jika nasabah mendapat pelayanan yang berkualitas dan kepercayaan dari bank maka kepuasan nasabah terhadap bank akan tinggi, dan bank akan mampu menjaga hubungan baik dengan nasabah. Perusahaan perlu meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan serta kepercayaan guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

Rumusan Masalah:

1. Apakah kualitas pelayanan di Bank BRI Unit Pakkat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah?
2. Bagaimana pengaruh tingkat kepercayaan nasabah terhadap kepuasan mereka di Bank BRI Unit Pakkat?
3. Sejauh mana kualitas pelayanan dan kepercayaan secara bersamaan mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank BRI Unit Pakkat?

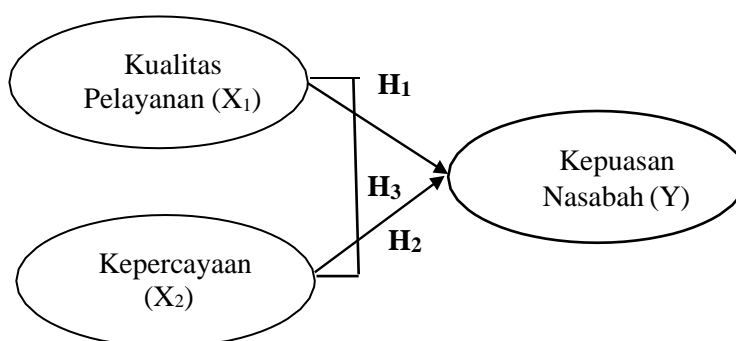
Tujuan

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Unit Pakkat
2. Untuk mengetahui pengaruh tingkat kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Unit Pakkat
3. Untuk mengetahui pengaruh tingkat kepercayaan nasabah dan sejauh mana tingkat kepercayaan terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Unit Pakkat.

Kerangka Pemikiran

Adapun kerangka teoritis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Hipotesis Penelitian
Sumber: Data diolah (2024)

2. Metode

Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan adalah variabel independen dan variabel dependen. Variabel terikat (dependent variable) yang digunakan dalam penelitian yaitu kepuasan nasabah, sedangkan variabel bebas (independent variable) yang digunakan adalah kualitas layanan (X_1) dan kepercayaan (X_2). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang masih aktif dalam melakukan transaksi di Bank BRI unit Pakkat. Sampel yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling yaitu metode pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu dengan jumlah 100 orang. Teknik ini digunakan agar mendapatkan sampel yang representative.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian berdasarkan filosofi positivis, hipotesis yang digunakan dan diterapkan untuk mempelajari populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan peralatan penelitian, dan analisis data kuantitatif atau statistic, hasil analisa kuantitatif disajikan dalam bentuk angka-angka yang kemudian akan dijelaskan menggunakan uraian (Misbahuddin, & Iqbal, 2014). Analisis kuantitatif ini terdiri atas uji coba instrumen, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji koefisien korelasi dan uji koefisien determinasi. Uji asumsi klasik merupakan salah satu pengujian prasyarat pada regresi linear berganda yang terdiri dari uji normalitas dan uji multikolinearitas. Uji regresi linear berganda yang bertujuan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y) apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif. Dan uji koefisien korelasi (r) digunakan untuk mengetahui kekuatan dan arah hubungan antar variabel independen dengan variabel dependen secara parsial. Serta uji koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen. Besarnya nilai koefisien determinasi terletak antara nol dan satu.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas menurut sugiyono (2016:122) adalah untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrumen kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data. Menurut Sujarweni dalam penelitian Dinda Puji Lestari (2023), Wirawan Widjanarko mengatakan bahwa uji validitas dilakukan pada setiap item kuesioner dengan tujuan untuk menentukan valid atau tidaknya setiap pernyataan. Uji validitas ini dilakukan dengan asumsi bahwa ketika nilai r- hitung $>$ r-tabel dengan nilai df = n-2 dan nilai sig 5% (0,05) maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

Uji reabilitas menurut Sugiyono (2016:354) dilakukan untuk menentukan seberapa jauh hasil pengukuran tetap konsisten ketika mengukur dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama menggunakan alat ukur yang sama. Menurut Ghazali dalam penelitian Ketut Wira Parta, Deden Ismail, Nyoman Surya Wijaya, (2023) menyatakan bahwa, uji reliabilitas suatu kuisisioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban responden terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Instrumen penelitian reliable apabila nilai Crhonbach alpha $>$ 0,60 yang menunjukkan data layak untuk diproses lebih lanjut.

Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk hasil persamaan linear berganda dijabarkan melalui hasil berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients ^a	
	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constant)	-.399	2.247
Kualitas Layanan	.255	0.77
Kepercayaan	.791	.112

Sumber: data driolah, 2024

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = -0,399 + 0,255 X_1 + 0,791 X_2 + e$$

Keterangan:

Y	: K
a	: Konstanta
b	: Koefesien Regresi
X ₁	: Variabel Kualitas layanan
X ₂	: Variabel kepercayaan
e	: Standard error (tingkat kesalahan)

Berdasarkan hasil uji analisis persamaan linear berganda yang berfungsi untuk mengukur besar hubungan antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) menunjukkan bahwa variabel kepercayaan memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan nasabah karena memiliki nilai koefisien tertinggi yaitu sebesar 0,791. Sedangkan pada variabel kualitas layanan memiliki nilai koefisien sebesar 0,255.

Hasil Uji T

Diperoleh bahwa hasil output semua nilai T hitung pada setiap variabel lebih besar dari pada T tabel dengan nilai signifikan kurang dari 0,05, pada variabel kualitas layanan (X₁) diperoleh T hitung 3,312 dan nilai signifikansi 0,001. Sementara pada variabel kepercayaan (X₂) diperoleh T hitung 7,068 dan nilai signifikansi 0,000. Artinya H₁ dan H₂ diterima.

Hasil Uji F

Diperoleh bahwa uji F dalam penelitian ini menunjukkan pada hasil output ANOVA diatas diperoleh nilai F hitung sebesar 70,154 dan angka signifikan 0,000 lebih kecil (<0,05), hal ini berarti H₃ diterima. Artinya variabel kualitas layanan (X₁) dan kepercayaan (X₂), secara bersam-sama mempengaruhi variabel kepuasan nasabah (Y).

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Berdasarkan uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa kemampuan variabel bebas (Kualitas Layanan dan Kepercayaan) dalam menjelaskan variabel terikat (Kepuasan Nasabah) adalah sebesar 59,1%. Sedangkan sisanya sebesar 40,9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Unit Pakkat

Hasil perhitungan analisis regresi linier berganda dengan pengujian parsial variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen di Bank BRI Unit Pakkat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Engkur, 2018), (Anggabrata and Rahanata, 2015), dan (Susanti and Syahrian, 2019), dimana dalam penelitian tersebut di dapatkan hasil yang sama yaitu variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Unit Pakkat

Hasil perhitungan analisis linier berganda dengan pengujian parsial variabel kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen di Bank BRI Unit Pakkat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Pontoh (2014) pada Bank BRI Cabang Manado dimana variabel kepercayaan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabahnya. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Mawey (2018), Fathonir (2019), yang menemukan bukti empiris bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Unit Pakkat

Kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Unit Pakkat. Artinya jika kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah meningkat akan menyebabkan peningkatan kepuasan nasabah sehingga ada kesesuaian harapan (tingkat kesesuaian antara kinerja jasa yang diharapkan konsumen dengan yang dirasakan konsumen, minat berkunjung kembali (kesediaan konsumen untuk mengunjungi kembali atau menggunakan kembali jasa terkait, kesediaan merekomendasikan (kesediaan konsumen untuk merekomendasikan jasa yang telah dirasakan kepada teman atau keluarga), sehingga diharapkan mampu meningkatkan laba perusahaan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian (Sitorus and Yustisia, 2018), (Guspul, 2014), (Welim & Arifin, 2016), dan (Suharlina and Ferils, 2022). Hasil penelitian Triwijayanti sekar pambudi, Euis Solihar (2022), yang berjudul pengaruh kualitas layanan, citra bank dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah Bank, menunjukkan bahwa (1) kualitas layanan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah, (2) citra bank berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, (3) kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil uji dan pembahasan yang telah dilakukan penulis dalam penelitian ini dapat ditarik beberapa kesimpulan bahwa hasil uji regresi dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI unit Pakkat. Artinya semakin baik kualitas layanan Bank BRI unit Pakkat yang diberikan kepada nasabah, maka kepuasan nasabah juga akan meningkat.

Hasil uji regresi dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI unit Pakkat. Artinya semakin tinggi kepercayaan yang dimiliki nasabah terhadap pihak bank maka manfaat yang dirasakan secara maksimal sehingga kepuasan nasabah dalam menggunakannya akan meningkat di Bank BRI Unit Pakkat.

Hasil uji regresi dalam penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan (bersama-sama) variabel kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI unit Pakkat. Berdasarkan hasil koefisien determinasi, variabel kualitas layanan dan kepercayaan memberikan kontribusi sebesar 59,1% terhadap kepuasan nasabah sementara sisanya sebesar 40,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik kualitas layanan yang ditawarkan dan semakin tinggi tingkat kepercayaan.

Daftar Pustaka

- Anggabrata, D. M. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BPR Balidana Niaga Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 1196–1205.
- Ayuningtyas, K. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Mandiri Cabang Alam Sutera Tangerang). *Jurnal Manajemen*, 63–76. doi:doi:<https://doi.org/10.30656/jm.v11i1.3032>
- Darmawan, Z. C. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Al-Tijary*, 107. doi:<https://doi.org/10.21093/at.v3i2.1096>
- Dede, K. (2021). *Kepuasan konsumen: Studi terhadap word of mouth, kualitas layanan dan citra merek*. Bintang Visitama.
- Dewi, K. S. (2023). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan BRI Mobile (Brimo) Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Unit Tumpaan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 11.
- Dinda Puji Lestari, W. W. (2023). Pengaruh Citra Merek, Persepsi Harga Dan E-Word Of Mouth terhadap Keputusan Pembelian Produk Fashion jiniso.Id Di Marketplace shopee. *Jurnal Economina*, 2.

- Engkur, E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di DKI Jakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 23–35. doi:<https://doi.org/10.36406/jam.v15i01.142>
- Fandy, T. (2017). *Manajemen pemasaran jasa*. Bandung: ALFABETA.
- Friyatna, A. S. (2021). The Influence Of Management Information Systems And Public Service Performance On The User Satisfaction Index With Service Quality Mediator At The Office Of Communication And Information Technology In Blitar. *International Journal Of Scientific & Technology Research*, 44-51.
- Guspul, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo). *Jurnal PPKM UNSIQ*, 1, 40-54.
- Halisan, A. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Yang Menabung Pada Bank Sultra. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 16–26.
- Hamzah, Z. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, 98–105.
- Japlani, A. F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Cabang Bmt Fajar Metro Pusat. *Fidusia : Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 67–85. doi:<https://doi.org/10.24127/jf.v3i1.469>
- Jhon, T. d. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BRI Cabang Padang. *Matua Jurnal: Pengembangan Ilmu Manajemen dan Bisnis*.
- Ketut Wira Parta, D. I. (2023). Pengaruh Pelatihan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Paris (Jurnal Pariwisata Dan Bisnis)*.
- Kotler, P. d. (2016). *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kurniati, K. (2020). *Aspek kepuasan nasabah berdasarkan kualitas jasa perbankan*. Jakad Media Publishing.
- Lailatus, S. (2020). *Kualitas layanan, harga, citra merk serta pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen*. LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah.
- Mawey, T. C. (2018). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bank Sulutgo. *Jurnal EMBA*, 1198–1207.
- Muhammad, F. (2020). *Strategi meningkatkan kepuasan nasabah analisis kasus melalui riset di industri asuransi jiwa*. CV. Pustaka Learning Center.
- Oppusunggu, L. S. (2021). Factor Affecting Bank Profitability of BUKU 1 and BUKU 2. *Jurnal keuangan dan Perbankan*, 955-969. doi:<https://doi.org/10.26905/jdkp.v25i4.6445>
- Pontoh, M. (2014). Kualtas Layanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Manado. *Jurnal EMBA*, 285- 297. Retrieved from <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/5502>
- Purwa, I. B. (2017). Peran Kepercayaan Nasabah Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 192. doi:<https://doi.org/10.24843/ejmunud.2018.v7.i01.p08>
- R, L. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BRI Cabang Padang. *Matua (Pengembangan Ilmu Manajemen dan bisnis)*, 197.
- Rembet, V. N. (2020). Pengaruh Service Performance, Kepercayaan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sulutgo Cabang Beo. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 332–343.
- Rezki, A. A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 11.
- Salim, A. (2019). *Kualitas pelayanan dan keputusan pembelian konsep dan teori*. Media Nusa Creative.
- Santosa, J. M. (2019). Pengaruh Kepercayaan, Promosi Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Tabungan Pada Pd Bpr Bank Daerah Klaten. *Excellent : Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Pendidikan*, 124–135. doi:<https://doi.org/10.36587/exc.v6i2.591>

- Sitorus, T. (2018). The influence of Service Quality and Customer Trust toward Customer Loyalty: The role of customer satisfaction. *International Journal for Quality Research*, 639–654. doi:<https://doi.org/10.18421/IJQR12.03-06>
- Solechah, & S. (2015). Pengaruh Citra dan Kepercayaan Terhadap Nilai Pelanggan dan Dampaknya pada Kepuasan serta Loyalitas Nasabah. *4th Economics & Business Research Festival, November*, 401–410.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Suharlina, & F. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah. 414–421. doi:<https://doi.org/10.29264/jfor.v24i2.10857>
- Suryani. (2017). *Best Practice: Pembelajaran Inovasi Melalui Model Project Based Learning*. Yogyakarta: Deepublish.
- Susanti, N. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Pinang). *Jurnal Ilmiah Feasible (Jif)*, 55–62. doi:<https://doi.org/10.32493/jfb.v1i1.y2019.p55-62>
- Tjiptono. (2017). *Manajemen pemasaran jasa*. Bandung: ALFABETA.
- Triwijyantisekar, P. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Bank, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *Fair Value: jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan, Semarang*.
- Tumbuan, W. K. (2014). Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bri Cabang Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 285–297.
- Welim, Y. Y. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah. *Prosiding SENTIA*, 1–5.
- Wijayanto, K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 38–45. doi:<https://doi.org/10.29244/jpi.18.1.42-53>